

**VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUCTIVOS DE  
TESORERÍA DE LA SOCIEDAD COMERCIAL DEL DARIÉN S.A.S**

**INTEGRANTES:**

**PAMELA URREGO PEREZ  
MARIA CAMILA MARULANDA  
SEBASTIÁN ZULETA VASCO**

**UNIVERSIDAD CATOLICA LUIS AMIGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS, Y  
CONTABLES**

**CONTADURIA PÚBLICA**

**MEDELLÍN**

**2020**



## DECLARACIONES

Este trabajo está dedicado a Dios por ser el guía en todos mis proyectos y metas de vida.

También a mis padres, que por ellos soy quien soy, mi apoyo más incondicional, aunque no ha sido fácil siempre me han ayudado a mantenerme firme y culminar este proceso, que me servirá de ahora en adelante en mi carrera profesional.

### **Pamela Urrego Pérez**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por ser mi guía en este camino, también se lo dedico a mis familiares padres, hermanos, pareja, quienes son la fuente de mi inspiración, sacrificio y crecimiento profesional y personal, un apoyo fundamental para la culminación exitosa de esta nueva meta, y para seguir adelante alcanzando nuevos sueños y propósitos. De la misma manera mis agradecimientos a la Universidad católica Luis amigo, por ser el centro de formación profesional.

### **María Camila Marulanda López**

Mis agradecimientos se dirigen primeramente a Dios, quien ha forjado mi camino, el que en todo momento está conmigo, ayudándome a aprender, agradecimiento a mis padres por haberme formado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye este. Formándome con principios, con el temor a Dios, con reglas y libertades. Al final de todo este camino recorrido constantemente me motivaron para alcanzar mis sueños. Quiero agradecerle a la universidad Católica Luis Amigo por permitirme formarme como profesional y adquirir mucho conocimiento para mi vida laboral, a cada uno de los profesores que estuvieron brindándonos de sus experiencias

**Sebastián Zuleta Vasco**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores agradecen en primer lugar a Dios, por darles la fortaleza para alcanzar una meta más en la mi vida, y de manera especial a la Universidad católica Luis amigo , por haber sido el centro de formación profesional, a todos los docentes de la Carrera de contaduría pública por compartir sus experiencias y conocimientos, agradecen a sus compañeros por su compañía a lo largo de la vida universitarias; y a al profesor de monografía Diego Alejandro Ramírez Tapias por su apoyo, consejos, disponibilidad y asesoría compartiendo sus conocimientos para lograr el desarrollo de la investigación y en el alcance de nuestro título profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN -----	7
ABSTRACT-----	9
INTRODUCCIÒN -----	10
<b>1. CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA-----</b>	<b>12</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	12
1.2. PREGUNTA PROBLEMATIZADORA -----	15
1.3. OBJETIVOS -----	16
1.3.1. GENERAL -----	16
1.3.2. ESPECÍFICO -----	16
1.4. JUSTIFICACIÓN -----	17
1.5. VIABILIDAD -----	18
1.6. LIMITACIONES -----	19
<b>2. CAPITULO II MARCO DE REFERENCIA-----</b>	<b>20</b>
2.1. MARCO TEÓRICO -----	20
2.2. MARCO LEGAL -----	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL-----	27
<b>3. CAPITULO III MARCO METODOLOGICO -----</b>	<b>30</b>
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -----	30
<b>4. UNIDAD DE ANÁLISIS -----</b>	<b>36</b>
4.1. OBJETIVO N°1-----	36
<b>IMAGEN 1- FLUJO GRAMA DEL INSTRUCTIVO -----</b>	<b>37</b>
4.2. OBJETIVO N°2-----	40
4.3. OBJETIVO N°3-----	44
<b>5. CONCLUSIONES -----</b>	<b>48</b>
<b>6. RECOMENDACIONES-----</b>	<b>50</b>
<b>7. REFERENCIAS-----</b>	<b>51</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1- Leyes -----	26
Tabla 2- Unidad de Análisis -----	34
Tabla 3 - Entrevista Semi estructurada -----	40
Tabla 4- Matriz de Análisis -----	45

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Flujo grama Instructivo-----37



## RESUMEN

El sistema de control interno de una empresa es el apoyo gerencial para la administración ya que se utiliza para proteger la información de la empresa, nos permite diagnosticar, evitar mayores fraudes y falencias que se presenten, se establece para lograr los objetivos de una organización tomando las decisiones necesarias con una continua labor de vigilancia independiente, oportuna y ante todo preventiva donde se fomentan la eficacia de las operaciones y alentar el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes.

La sociedad comercial del Darién fue constituida en el 2002 las cuales prestan un servicio de fabricación y comercialización de joyas en oro, donde se puede evidenciar mediante el trabajo de investigación que no se cumplen correctamente los instructivos propuestos por el área de la administración y no le permite el desarrollo de sus actividades de forma adecuada; se ha detectado deficiencias en las tareas, debido las dudas que se tiene sobre el instructivo donde se detalla correctamente como se deben realizar dichos.

El presente investigación tiene como finalidad proponer mejoras a la hora de dar las capacitaciones de cómo se debe aplicar el instructivo, y qué consecuencias puede llevar no asentar adecuadamente la información, para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad.

Este trabajo investigativo se llevó a cabo a través de la aplicación de entrevistas a los administradores de las joyerías, mediante las cuales se logró determinar cuáles son las debilidades que se tienen.

Palabras claves: instructivos, control interno, políticas administrativas





## **ABSTRACT**

The internal control system of a company is the general support for the administration since it is used to protect the information of the company, it allows us to diagnose, avoid further fraud and shortcomings that arise, it is established to achieve the objectives of an organization taking the necessary decisions with a continuous work of independent, timely and, above all, preventive surveillance where the efficiency of operations is promoted and the compliance with existing policies, laws and regulations is encouraged.

The Darien commercial society was established in 2002, which provide a service for the manufacture and commercialization of gold jeweler, where it can be evidenced through research that the instructions proposed by the administration area are not correctly fulfilled and not allows you to carry out your activities appropriately; Deficiencies in the tasks have been detected, due to doubts about the instructions where it is correctly detailed how these should be done.

The purpose of this research is to propose improvements when giving training on how to apply the instructions, and what consequences it may lead to not properly set the information, so that they help achieve efficiency, effectiveness, effectiveness.

This research work was carried out through the application of interviews with the managers of the jewelry stores, through which it was possible to determine what weaknesses are available.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas están en un medio cambiante donde se ve la necesidad de implementar el control como un medio para proteger la información, la toma de decisiones, el cumplimiento de las normas y mantener un sistema de calidad. Los cuales posibiliten el cumplimiento de objetivos, continuidad de negocio, estabilidad en el mercado, productividad en las operaciones establecidas y generar más confianza. Se puede evidenciar que el sistema de control interno está definido que este alineado con sus objetivos organizacionales y el cumplimiento de los procedimientos desarrollados en la organización, a fin de cumplir con las metas planteadas y planeadas por la administración.

El presente trabajo surge de la necesidad de esclarecer dudas que se tengan en el manejo de la información por parte de los administradores con relación al área de tesorería y mejorar el proceso de asiento de facturas donde se tenga muy presente el instructivo que se envía a cada uno de ellos, crear una conexión que disminuya las novedades y se generen mejores resultados, y a su vez que este permita mostrar variables que afectan el buen cumplimiento de los instructivos para mejorar la gestión administrativa.

Este trabajo es de gran importancia, ya que constituye una herramienta fundamental para la sociedad comercial del Darién donde comprende el análisis de los instructivos propuestos para la administración, ya que existe la necesidad de mejorar el proceso de la información que se refleja día a día desde las joyerías de la sociedad Comercial del Darién y del área de la tesorería

El propósito de la presente trabajo es aportar una mejora y simplificar todas las dudas, errores e inconsistencias que afectan el asiento de la información que reflejan las joyerías diariamente buscando más eficacia y eficiencia, unificando los procesos para así evitar una pérdida de inventario, fraudes, sanciones e inconsistencia en la información, donde se pretende que el personal tenga mayor conocimiento y su desempeño , además de agilizar las actividades que se desarrollan diariamente contando con procedimientos claros y precisos, encaminada a mejorar el desarrollo de sus actividades.



## **1. CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones se encuentran operando en un medio muy cambiante donde se ve la necesidad de ejecutar el control como prioridad para asegurar la información, la toma de decisiones, el cumplimiento de las normas y mantener un sistema de calidad, garantizando los intereses de los accionistas y la sociedad.

El control implanta una ejecución del proyecto a investigar dentro de una organización, verificando que se esté cumpliendo con todos los procedimientos y se garanticen buenos resultados, sin objetivos ni normas se puede llegar a un control estratégico; las normas hacen relación a la calidad, con la ayuda del control se comprueba que los procesos han sido alcanzados. Para Robbins Poch (1996) el control puede definirse como: "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654). La posición del autor da a entender que el control permite identificar las debilidades y corregir los malos procedimientos para impedir que se produzca nuevamente una falla de alguna área específica dentro de ella.

En Colombia las organizaciones cuentan con un sistema de control estructurado, los cuales buscan el mejoramiento continuo de una entidad, este ha sido considerado la herramienta gerencial más importante ya que permite diagnosticar, evitar mayores fraudes y falencias que se presenten, se establece para lograr los objetivos de una organización tomando las decisiones necesarias con una continua labor de vigilancia independiente, oportuna y ante todo preventiva. Este proceso está programado para informar

cuando sea necesario sobre las irregularidades y deficiencias que se encuentran en el control y en el manejo de los procesos.

La sociedad Comercial del Darién fue establecida en el año 2002, se encuentra ubicada entre los municipios de Apartadó, Carepa y Chigorodó, esta cuenta con tres joyerías las cuales son: Dorado, Famosa y Maravilla, las cuales prestan un servicio de fabricación y comercialización de joyas en oro, la sociedad dispone de un control administrativo externo el cual está dirigido por la empresa AYNN

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el proceso de la información que se refleja día a día desde las joyerías de la sociedad Comercial del Darién y el área de la tesorería.

La tesorería es la encargada de administrar y distribuir el dinero disponible en la cuenta bancaria de la sociedad, la cual es utilizada para realizar transacciones a cada una de las joyerías, esta consiste en el pago de nómina, seguridad social, compra de oro, arriendos, impuestos , traslados de dinero cuando la joyería no tenga disponible, ya que por norma la base de dinero en efectivo es de \$10.000.000 por joyería , si esta se sobrepasa debe de ir a consignarse el efectivo sobrante ;La joyería se encarga de realizar la compra y venta de oro, los servicios financieros de corresponsalía bancaria a los clientes donde se recibe y se entrega dinero, también es utilizado para los gastos administrativos de aseo, cafetería y papelería donde el manejo de dinero que realice la tesorería o la joyería debe verse reflejado el movimiento en los informes con su respectivo ingreso y egreso.

Claramente se evidencia una cantidad de novedades en cada una de las joyerías, puesto que en la revisión de los informes se puede identificar que los encargados de asentar las facturas no toman como referencia el instructivo que se le envía al correo donde se informa como debe de asentarse la factura, aplicar los descuentos y su respectiva clasificación.

Se ha identificado diversas variables que afectan el buen cumplimiento de los instructivos, una de ellas es la falta de capacitación a la hora de explicar el proceso que dejan en duda a la persona que recibe la información sin profundizar ni verificar si se entendió claramente el instructivo, también la información no verídica del área de tesorería cuando en sus relaciones de facturas se equivocan o en sus planillas asientan incorrectamente, lo que es peor es que su asiento es manual, no sistematizado.

Para cumplir con esta investigación se debe disminuir la falta de claridad, simplificar todas las dudas, errores e inconsistencias que afectan el asiento de la información que reflejan las joyerías diariamente buscando más eficacia y eficiencia, unificando los procesos para así evitar una pérdida de inventario, fraudes, sanciones e inconsistencia en la información.

Con relación a lo planteado anteriormente se establece el siguiente problema de investigación el cual llevará el nombre de” **VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INSTRUCTIVOS DE TESORERÍA DE LA SOCIEDAD COMERCIAL DEL DARIEN SAS**”,

## 1.2. PREGUNTA PROBLEMATIZADORA

### GENERAL

¿Cuál es el grado de cumplimiento de los instructivos de tesorería de la sociedad comercial del Darién?

### ESPECÍFICO

- ¿Cuáles son los instructivos propuestos por la empresa?
- ¿Qué son instructivos?
- ¿Cuáles son los procedimientos de control establecidos por los instructivos?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. GENERAL**

Evaluar el cumplimiento de los instructivos de tesorería de la Sociedad Comercial del Darién

#### **1.3.2. ESPECÍFICO**

- Revisar los instructivos propuestos para el manejo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién.
- Diagnosticar el procedimiento realizado por los empleados a cargo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién.
- Proponer mejoras a las actividades evidenciadas en el manejo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién.



#### 1.4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo surge de la necesidad de esclarecer dudas que se tengan en el manejo de la información por parte de los administradores con relación al área de tesorería y mejorar el proceso de asiento de facturas donde se tenga muy presente el instructivo que se envía a cada uno de ellos, crear una conexión que disminuya las novedades y se generen mejores resultados, y a su vez que este permita mostrar variables que afectan el buen cumplimiento de los instructivos para mejorar la gestión administrativa.

Con este proyecto se pretende evaluar el cumplimiento de los instructivos que se tienen en la sociedad comercial del Darién diseñando nuevos modelos de capacitación que sirvan para precisar las dudas que aún están sin respuesta.

Al tener claro donde radica el problema en esta investigación se proponen algunas mejoras en donde se constituye un aporte fundamental para los directivos de la empresa comercial del Darién S.A.S, ya que a través de este proyecto se comprobará, verificará y analizará el registro de las operaciones y el cumplimiento correcto de los instructivos.

Mediante el resultado del examen se determinará deficiencias, y elaborará las recomendaciones necesarias que contribuya en la toma de decisiones claras y oportunas para adoptar medidas correctivas, donde la empresa identificará errores en la gestión de sus empleados y evitar de esa manera futuros fraudes, mal manejo de la información, errores en los estados financieros, reprocesos innecesarios.

Este proyecto ayudara a la profesión contable con el análisis de un caso práctico aplicado en la gestión de los procesos de un área tan importante para el desempeño del contador

público, demostrando como es el manejo de la tesorería para así facilitarle al contador información verídica para su desempeño, tomando en cuenta la investigación de grado y creando posibles soluciones a sus cuestionamientos; por otra parte, la academia se verá muy beneficiada ya que se crea un enlace entre 3 estudiantes que realizaron su tesis de grado con el fin de solucionar problemas presentes en el ámbito social de un contador público, demostrando nuestro esfuerzo para facilitar el enlace con el medio como se nos ha inculcado por parte de la Universidad y nuestra ética contable.

### **1.5. VIABILIDAD**

Este trabajo de investigación es viable puesto que se tiene un acceso directo a la información requerida ya que los investigadores son los que le realizan la respectiva verificación de los informes emitidos por la sociedad Comercial del Darién.

Se cuenta con el apoyo del área de auditoría y tesorería para desarrollar la investigación, los primeros nos brindan un sistema de gestión documental donde se logra identificar según sus papeles de trabajo el cumplimiento de los instructivos, a su vez la tesorería da a conocer los procedimientos con sus respectivos objetivos, alcances, políticas y descripciones.

Los administradores de las joyerías están en la disposición de ser observados, ser entrevistados y responder cuestionarios para diagnosticar el procedimiento de dichos instructivos y verificar el porqué de las falencias presentadas. Actualmente se cuenta con todos los medios para realizar la investigación, ya que la organización está en la disposición de brindar toda la viabilidad.

## 1.6. LIMITACIONES

La investigación anteriormente iba a realizarse directamente con el área de tesorería y por algunos inconvenientes de privacidad de información, personal con disponibilidad y la situación por la pandemia del covid-19 no se pudo realizar desde esta área ya que la idea era entablar una entrevista con cada uno de los administradores. Tomando como base un plan b en donde se procede a modificar el enfoque investigando desde el área de auditoría, se realizaron solicitudes de muchos permisos en las diferentes áreas de la organización para poder contar con una amplia información.

Las joyerías de la sociedad comercial del Darién se encuentran ubicadas en el departamento de Antioquia en los municipios de Apartadó, Carepa y Chigorodó a más de 7 horas de Medellín. Las limitaciones de información y asiento de movimientos que se presentan en esta sociedad son por fallas en el internet de cada joyería, esto se puede dar porque en cada municipios donde están ubicadas no poseen una buena señal de internet, así mismo genera que la información llegue al área de auditoría muy retrasada, también la entrega de comprobantes al área de tesorería no es oportuna puesto que por acumulación de trabajo o una mala capacitación de instructivos de asientos de facturas dificultan el proceso.

## 2. CAPITULO II MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del proyecto, se han indagado diversos libros y páginas web, buscando trabajos muy similares a nuestro tema de investigación.

La tesorería es el área en el cual se organizan y se gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja. Las áreas financieras de la organización parten de la economía, estas surgieron como un campo de estudios independientes a principios de este siglo. Desde sus inicios no solamente se relacionaron con documentos, aspectos de procedimientos de los mercados de capital, también con datos contables y registros financieros.

Según (Mantilla, 2005, pág. 35) “Todas las entidades, sin hacer caso de tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir.” El autor da a entender que las entidades mantienen su fortaleza financiera y mantienen la calidad total de sus productos. La decisión más difícil y riesgosa porque para invertir en un negocio o realizar un procedimiento se necesita del flujo de dinero, pero hay un beneficio de la organización donde se valora un modelo con mayor calidad y mayor efectividad.

(Fonseca, 2010, pág. 37) Establece que el control interno se basa en un continuo proceso de dirección y administración de las entidades acorde a sus propias atribuciones y competencias; con el fin de brindar una seguridad razonable del cumplimiento de objetivos.

Las actividades de control interno deben originarse de manera que se cumplan con los objetivos relacionados con las operaciones, también la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de los reglamentos. Esto se tiene presente en el proceso implementado en el área como detector de control de los movimientos del flujo de efectivo.

## **PROCESO ADMINISTRATIVO**

A principios del siglo XX surgió la necesidad de otorgarle a la administración los conocimientos que facilitan su aplicación en todos los tipos de negocios, la propuesta de Henry Fayol en su teoría clásica que se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas). La tarea administrativa no debe ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados. Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia administrativa y, por ende, para la generación de utilidades para la empresa. Estos escenarios estuvieron respaldados por un instrumento de investigación y aplicación de la práctica administrativa llamado proceso administrativo (prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar), con estas etapas (UNAM, 2006).

## **PROCESO FINANCIERO**

Desde un punto de vista financiero, las finanzas buscan maximizar los recursos de la empresa y proveer medios suficientes para afrontar los pagos, se puede indicar que las finanzas es la planeación de todos los recursos económicos para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más beneficioso.

(Mendez, 2001, pág. 10) Expresa “Se debe considerar que el análisis financiero describe acciones que intervienen en la gestión de tesorería, caracterizar instrumentos financieros y describir principios necesarios para el control.” La apreciación del autor sobre el concepto proceso administrativo tiene mucha importancia ya que se realiza con el fin de conocer el proceso que se debe manejar en un periodo determinado dentro de la organización, para la investigación que se está realizando en la sociedad comercial del Darién se tiene como objetivo crear un plan detallado, organizado y financiero para verificar los procedimientos de facturas mal sentadas, y el dinero de más que los administradores plasman en el software contable.

## **CONTROL INTERNO**

Se define al control interno como el conjunto de planes adoptados por la gerencia de una organización con el propósito de salvaguardar sus activos, generar información contable confiable, fomentar el cumplimiento de las políticas administrativas de la entidad para lograr eficacia en las operaciones.

Gustavo (1997) hace una descripción del concepto así Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización..... con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos. (p. 4)

El control interno es de mucha importancia en la investigación a realizar ya que, permite mantener una seguridad razonable sobre el sistema contable y financiero que se

utiliza en cada joyería de la sociedad comercial del Darién, permite detectar las falencias y plantear soluciones para mejorar los procesos, facilitando una correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas para que todas las tareas y recursos de cada joyería estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.

## **TESORERIA**

La tesorería es el área de la empresa que tiene por objetivo el conjunto de operaciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario o flujo de caja, es decir todas esas operaciones que incluyen el cobro por las ventas o los servicios ofrecidos por la empresa, La tesorería es la que se encarga más directamente de los movimientos reales del dinero que entra y sale de la empresa.

Según el Autor la finalidad del control y de la buena gestión de la tesorería de la empresa es mantener la liquidez necesaria para afrontar los pagos de las operaciones de contado necesarias en el desarrollo de la actividad y atender los pagos diferidos de las operaciones ya realizadas concertadas a créditos en sus distintos vencimientos; para ello, hay que vigilar el llamado cash flow, que consiste en el dinero que puede utilizar la empresa tras detraer de los cobros los pagos realizados. (López, 2012, pág. 15)

El área de tesorería es el músculo financiero de la organización, este es muy importante ya que casi todos los procesos con el manejo del efectivo es responsabilidad del área de finanzas bajo la dirección del tesorero, el cuál es el encargado de manejar y depositar los ingresos del efectivo en la cuenta bancaria de la sociedad comercial del Darién para ser distribuida en cada joyería.

## **AUDITORIA**

La auditoría es creada con el propósito de conocer las falencias originadas en la administración y poder generar métodos de control. En la edad media la auditoría trataba de descubrir los fraudes y en la actualidad sigue teniendo el mismo enfoque, garantizando toda la información económica y financiera que les facilita los directores y administradores de las empresas consiguiendo una adecuada protección.

(Kell Zeigler, researchgate, 1998) la auditoria "Es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”.

Es una herramienta muy utilizada para controlar el alineamiento de la organización y toda el área de la sociedad comercial del Darién, asegurando un adecuado funcionamiento del área financiera. Permitiendo que en la investigación a realizar se evalúe y controle todo el proceso”

## **INSTRUCTIVOS:**

Un instructivo es un documento que tiene como finalidad explicar un procedimiento para que se desempeñe correctamente. Según el autor (Ceja, 1997 ) lo describe así: “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”. En la investigación planteada desde el área de auditoría se presente evaluar el buen funcionamiento y cumplimiento de los instructivos propuestos para cada una de las joyerías



para el asiento de comprobantes. Los instructivos sirven para establecer un lenguaje común para todas las joyerías donde se asienten los movimientos al pie de la letra, con unas características específicas y que cada uno de los administradores cumpla con los requisitos plasmados en el instructivo enviado.



## 2.2. MARCO LEGAL

En Colombia existe un marco normativo que regula la profesión contable, comenzando con por lo que debe regular a toda empresa legalmente constituida.

Tabla 1- Leyes

NORMA	DEFINICIÓN
LAS NIA (Normas internacionales de auditoría)	Son las normas de auditoría y de aseguramiento internacional de alta calidad, de manera de lograr unificar las prácticas y generar confianza en la profesión de auditoría.
LA NIA 400	Es el procedimiento de control que establece políticas y procedimientos de control que se establece para lograr los objetivos específicos de la empresa.
LA NIA 230	La documentación que cumple con los requisitos es la evidencia para sacar las conclusiones del trabajo y como fue planeada y desarrollada la actividad.
LAS NAGAS (Normas de auditoría generalmente aceptadas)	Las normas de auditoría generalmente aceptadas son los principios y requisitos que debe seguir el auditor en su función son emitidas por el comité de auditoría del instituto americano de contadores públicos.
LEY 87 DE 1993 Control Interno	La norma tiene como fin procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.(ley 87 de 1993, ar.1)

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

Su función es definir el significado de los términos (lenguaje técnico) que van a emplearse con mayor frecuencia y sobre los cuales convergen las fases del conocimiento científico (observación, descripción, explicación y predicción)” (Mendez, 2001, pág. 112).

### **VERIFICACIÓN**

El concepto verificación hace referencia a si la información que se está plasmada es cierta o no, con esto se logra es confirmar entre dos o más fuentes que la información que se ha proporcionado coincidan y cumpla con todas las normas y requisitos necesaria para ser aprobada.

En un proceso de verificación es el objetivo a definir y las pruebas para la aseveración de un proceso elaborado con el propósito de poner entre dicho y a prueba ciertos hechos y la verificación de los resultados arrojados de esta, de una manera afirmativa y razonable en base a los datos administrados teniendo en cuenta la base de un análisis, teoría o estadísticas, planteando un problema o hipótesis para pasar a las pruebas de verificación. (zuleta, 2008, pág. 7)

La revisión en el proceso permite ejecutar a la organización un marco de previsibilidad ya que brinda la información necesaria para adelantarse a futuros problemas, generado tomar las decisiones adecuadas en el momento justo.

### **DIAGNÓSTICO**

Es un proceso de reconocimiento, de análisis y evaluación de la situación de la empresa donde los resultados que se obtienen al recolectar los datos para determinar la estructura, el nivel de planeación y se determina los aspectos para mejorar o corregir dicho proceso y para así ajustarse el objetivo de la empresa.

El diagnóstico administrativo según (José Antonio ,1998-222) “Es el proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema administrativo que permite destacar los elementos más significativos de una alteración en el desarrollo de las actividades de una institución”.

Con base a lo expuesto por José Antonio, el diagnóstico es importante ya que ayuda a las empresas a diseñar unas nuevas estrategias con el propósito de obtener mejores resultados y poder realizar una evaluación, conocer si la gestión realizada contribuyó a que mejorara y poder alcanzar los objetivos planteados. También permite medir el rendimiento de los directivos y evaluar la gestión que han realizado.

## **PROCEDIMIENTO**

El significado de esta palabra hace referencia a una acción de proceder en algo, en donde todo método implementado que es guiado por una serie de pasos ordenados en forma secuencial, planeado y clasificado según sea la necesidad, para así lograr un fin y poder ejecutarlo.

Según Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28), el Autor Gómez F. (1993) señala que: " El

principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61). Tomando como base los pensamientos de estos autores se entiende que el procedimiento en general es un método para el manejo de actividades futuras, en las que son una guía para la compañía y es muy importante que se establezca este procedimiento en cada una de las áreas de la empresa para llevar un buen manejo de control, evitando futuros fraudes y menos producciones para la compañía, en la que se debe de proceder a realizar las actividades propuestas o actos estandarizados para lograr conseguir los resultados esperados. Un buen procedimiento en la investigación es de mucha ayuda, ya que con eso se conseguirá obtener muy buenos resultados.

## **FRAUDE**

Se define como engaño económico con la intención de conseguir beneficio y con el cual alguien queda perjudicado, relacionándolo con la investigación planteada el señor Rodrigo Estupiñan nos habla del fraude más relacionado con las organizaciones empresariales es el fraude administrativo, que se clasifica en dos grupos, las revelaciones engañosas (que desestiman los estados financieros bajo presentaciones falsas o utilizando los principios de contabilidad, según las circunstancias) y la malversación de activos (conjunto de prácticas no éticas realizadas en el interior de las organizaciones ya sea por parte de directivos o de empleados, como el fraude de compras y el uso de los sistemas informáticos). (Estupiñan, 2015).

### 3. CAPITULO III MARCO METODOLOGICO

#### 3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Tipo de enfoque (Cualitativo)**

El enfoque de este trabajo será cualitativo, dado que este se caracteriza por utilizar métodos y estrategias que dan a conocer los hechos, procesos, estructuras e identificar las personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos, según;

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Por esto se escoge este tipo de enfoque ya que se interactúa con los administradores y encargados de la tesorería de un modo muy natural y no intrusivo puesto que se vive el día a día con ellos y son aliados estratégicos para la recolección de la información.

##### **Diseño**

El diseño es el plan o estrategia que se aplicará para obtener la información que requiere la investigación. El diseño que se aplicará será desde la investigación-acción-participación.

La investigación-acción participativa o investigación-acción es una metodología que presenta unas características particulares que la distinguen de otras opciones bajo el enfoque cualitativo; entre ellas podemos señalar la manera como se aborda el objeto de estudio, las intencionalidades o propósitos, el accionar de los actores sociales involucrados en la investigación, los diversos procedimientos que se desarrollan y los logros que se alcanzan.

En cuanto al acercamiento al objeto de estudio, se parte de un diagnóstico inicial, de la consulta a diferentes actores sociales en búsqueda de apreciaciones, puntos de vista, opiniones, sobre un tema o problemática susceptible de cambiar la investigación-acción participativa presenta características bien particulares que la distinguen de otros enfoques metodológicos y que la hacen más viable para transformar realidades sociales. (Colmenares, 2012, pág. 108)

La IAP ayuda al proyecto para conocer y actuar con la información suministrada por los administradores, personal de la tesorería y los investigadores, logrando así analizar y comprender mejor la realidad en que se encuentra el proceso, sus problemas, necesidades, recursos, capacidades y limitaciones; al validar la información esta permite planificar y ejecutar las acciones pertinentes a los aspectos que requieren cambios.

### **Alcance de la investigación**

Aplicaremos en este estudio el método Descriptivo, pues se detallarán las características de la población sujeto de estudio y su situación actual de la tesorería y las joyerías de la sociedad comercial del Darién para poder identificar que falencias se pueden ayudar a corregir.

## **Población y Muestra**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Metodología de la Investigación , 2010)

En la cada joyería se cuenta con un administrador y 2 asesores comerciales

Para un total de 9 personas

Y la tesorería son 4 personas, el tesorero, la analista de tesorería y dos auxiliares.

Para una población de 13

Se toma la decisión de estudiar la población en vez de la muestra ya que es pequeña y con ellos podemos abarcar nuestro análisis.

## **Métodos de recolección**

Encuestas: Cuestionarios con preguntas abiertas para poder categorizar y fijar las respuestas, donde se recoge la información sobre la eficiencia de los instructivos.

Entrevistas semi estructuradas: Preguntas de manera personalizada para obtener información.

Registros históricos y documentos

Listas de chequeo

## **Fases o procesos**



Fase I, descubrir la temática; en esta fase seleccionamos el tema de nuestra investigación y realizamos el planteamiento del problema.

Fase II, representada por la construcción del Plan de Acción por seguir en la investigación; con base al planteamiento del problema definimos que objetivos deben de cumplirse para la recolección de la información, con quien contamos, que beneficio trae esta investigación, es viable realizarla y que limitaciones se tienen en el proceso, para poder realizar un plan de acción que nos facilite la obtención de datos.

La Fase III consiste en la Ejecución del Plan de Acción, con la población seleccionada y usando los métodos de recolección se pretende que el investigador se involucre, recolecte datos, reflexione y ejecute transformaciones que van a generar cambios pertinentes en la problemática planteada siempre de la mano con la metodología de la investigación y todo lo esté abarca.

La Fase IV, cierre de la Investigación, se analizan los datos y se reportan los resultados que sistematizan, categorizan y generan aproximaciones teóricas que pueden servir de orientación y mejoramiento de los instructivos para nuevos ciclos de la investigación en la sociedad comercial del Darién y su tesorería.

Tabla 2- Unidad de Análisis

Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría/ Unidad de análisis	Indicadores	Instrumentos
Evaluar el cumplimiento de los instructivos de tesorería de la Sociedad Comercial del Darién	Revisar los instructivos propuestos para el manejo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién.	-Los instructivos de la tesorería	-Revisión de los instructivos	-A partir de una observación directa documental
	Diagnosticar el procedimiento realizado por los empleados a cargo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién.	-El procedimiento realizados por los empleados	-Seguimientos a las actividades	-Entrevista semi estructurada  -Análisis de la información asentada
	Proponer mejoras a las actividades contenidas en el manejo de la	-Mejoras en la actividad	-Propuesta de mejora de las actividades	-Observación directa

	tesorería de la sociedad comercial del Darién.			
--	---	--	--	--



## 4. UNIDAD DE ANÁLISIS

### 4.1. Objetivo N°1

#### **Análisis documental**

En esta investigación se pretende revisar los instructivos propuestos por la tesorería para el manejo de las joyerías de la sociedad comercial del Darién, con el fin de identificar que el instructivo cumpla con todos los pasos necesarios para el asiento de las facturas y reporte de comprobantes, con el fin de que los administradores de cada una de las joyerías cumplan con la capacitación y análisis de este.

El contenido del instructivo cuenta con objetivos, su alcance y el paso a paso de cómo se debe implementar y que sea de fácil entendimiento para el personal.

Al asignar este instructivo la tesorería pretende guiar y crear lineamientos para mejorar el manejo de facturas y comprobantes, disminuyendo la cantidad de novedades generadas en las joyerías para el mejoramiento de la organización y permitan perdurar en el tiempo.

Se hace un diagnóstico organizacional a la sociedad comercial del Darién donde se realiza un análisis de si cumplen o no el instructivo, poder diagnosticar los problemas y desarrollar planes de acción para su solución y lograr mejoras en los procesos existentes.

## Imagen 1- Flujo grama del instructivo

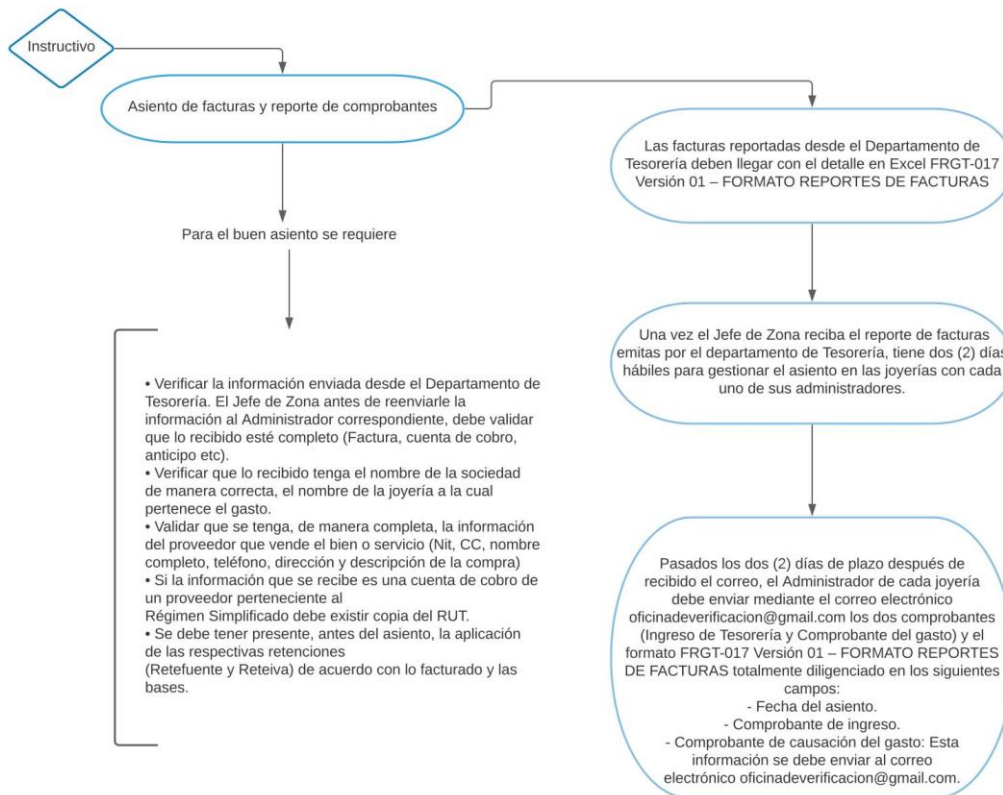


Ilustración 1 Flujo grama Instructivo

Analizando el instructivo se detalla claramente los pasos a seguir para el asiento de facturas y los reportes de comprobantes, que tanto los jefes de zona como los administradores de cada una de las joyerías ejecuten de manera adecuada, con el fin de evitar reproceso en el registro de la información.

El jefe de zona tiene la tarea de verificar la información enviada por el departamento de tesorería comprobando que cumpla con todos los parámetros establecidos, es decir que

cuenta con la factura, cuenta de cobro o anticipo, verificando la sociedad y joyería de acuerdo al gasto que se realizó, para proceder a reenviar la información a cada uno de los administradores.

Se debe tener en cuenta la información suministrada por el proveedor, donde contenga los siguientes ítems: Nit, Rut, cédula, nombre completo, teléfono, dirección y descripción de la compra. A su vez comprobar las respectivas retenciones de acuerdo a lo facturado, aplicando las bases Para poder tener un buen seguimiento de las facturas.

Adicionalmente los administradores deben asentar la información en máximo dos días después de recibida, enviar los comprobantes al departamento de verificación para que estos puedan realizar las validaciones pertinentes al asiento y el gasto.

Así mismo se debe tener en cuenta los siguientes ítems del instructivo:

**Su alcance:**

Se inicia con el reporte de facturas por parte del Departamento de Tesorería de Administración y Negocios Nutibara, el asiento de estas en cada una de las joyerías por parte de los Administradores y finaliza con la emisión de los comprobantes de ingreso o egreso junto al formato definido a la Oficina de Verificación.

En la terminología:

- Asiento de factura: Para las joyerías el asiento significa plasmar en el cuadro de caja el gasto pagado desde la tesorería de Administración y Negocios Nutibara S.A.S.

- **Retención en la fuente:** Es una obligación que tienen las sociedades como contribuyentes y que deben cumplir a cabalidad. Esta, consiste en retener unos porcentajes los cuales son trasladados a la DIAN como un anticipo al impuesto de renta realizado por el generador de la factura de venta (Proveedor).
- **Rete iva:** Es un mecanismo de retención al impuesto de las ventas (IVA). Este, consiste en recaudar el dinero del impuesto mencionado de manera anticipada.
- **IVA:** Es el impuesto sobre el valor agregado y es un impuesto directo que grava el consumo.

#### **Sanciones por incumplimiento:**

Ante cualquier evidencia por falta de cumplimiento de este instructivo por los empleados de las Joyerías OROEXPRESS durante su jornada laboral y empleados de AYNN en las visitas presentadas a las joyerías, las sanciones por incumplimiento serán ejecutadas según el conducto establecido para la respectiva evaluación de desempeño, el cual será evaluado por parte del jefe inmediato. Según sea el nivel de incumplimiento se procederá a realizar el respectivo seguimiento.

## 4.2. Objetivo N<sup>o</sup>2

**Diagnosticar el procedimiento realizado por los empleados a cargo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién.**

Entrevista Semi estructurada y Análisis de la información asentada

Continuando el proceso de la investigación, se pretende valorar el procedimiento que realizan los empleados a cargo de la tesorería para identificar el cumplimiento de los instructivos impartidos a los administradores de las joyerías de la sociedad comercial del Darién.

*Tabla 3 - Entrevista Semi estructurada*

Entrevista Administradores joyerías Comercial del Darién sobre Instructivos generados por la tesorería

<b>Entrevista Administradores joyerías Comercial del Darién sobre Instructivos generados por la tesorería</b>		
<b>Fecha</b>		
<b>Nombre del investigador</b>		
<b>N<sup>o</sup></b>	<b>Variables/Indicadores</b>	<b>Observación</b>
1	¿Cuál es tu nombre?	
2	¿Qué función desempeñas en la joyería?	
3	¿Cuánto tiempo llevas en la organización?	
4	¿Sabe usted que es un instructivo?	



5	¿Conoce el instructivo generado por la Tesorería para el asiento de facturas y reporte de comprobantes?	
6	¿Recibió una capacitación para comprender el instructivo mencionado anteriormente?	
7	¿Comprende el instructivo?	
8	¿El jefe de zona envía el reporte de facturas verificadas correctamente?	
9	¿El reporte de facturas llega con el nombre de la sociedad a la que pertenece?	
10	¿Válida antes de asentar que la información del proveedor esté completa?	
11	¿Tiene en cuenta las bases para la aplicación de las respectivas retenciones de acuerdo a lo facturados?	
12	¿Las facturas reportadas llegan en el formato adecuado (Excel)?	
13	¿Cumple con el plazo de 2 días para asentar las facturas?	
14	¿Envía al correo de oficina de verificación los comprobantes de ingreso y egreso?	
15	¿Cumple con el formato de reporte de facturas?	

*Nota: Creación propia*

Se realizó entrevista de conocimientos previos del instructivo generado por la tesorería en AYNN, en cual evidenciamos que los administradores llevan menos de dos años administrando las joyerías, también daban a conocer que tuvieron primero un filtro de ser vendedores y luego fueron destinados a cumplir la función de administrar. El instructivo de relación de facturas fue creado en el mes de julio 2020 con el propósito de llevar un control de la información de las facturas reportadas por tesorería. Los administradores dieron una respuesta acertada a la hora de conocer que es un instructivo y cómo se maneja, por otra

parte, la respuesta de ellos es que el jefe de zona les dio la capacitación del manejo de este instructivo y comprendieron fácilmente el proceso.

Al finalizar cada mes el departamento de tesorería envía al jefe de zona de la sociedad comercial del Darién el reporte de relación de facturas para que este sea distribuido entre los administradores de cada joyería, los administradores nos cuentan que la información recibida presenta ocasionalmente falencias ya sea por un mal asiento de información como: un nit, una rete fuente mal calculada y/o no pertenece a la sociedad comercial del Darién SAS.

Con base a la información enviada por el departamento de tesorería se identificó que algunas de las falencias presentadas por ellos son:

- Reportes de facturación enviados con errores de digitalización.
- No realizan bien el cálculo de las retenciones aplicadas por los servicios facturados.
- No verifican la información antes de enviarla a la sociedad correspondiente.

Según la respuesta dada por los administradores a los ítems 10 y 11, se conoce que la tesorería es la encargada de verificar cada proveedor, ya que esta recibe todos los documentos necesarios que solicita la sociedad comercial del Darién, los cuales son la cámara de comercio y Rut. Además a los administradores al inicio de sus labores, se les entrega la tabla de retenciones para cada servicio prestado, donde ellos diariamente deben de tener en cuenta en la revisión de las facturas enviadas por el departamento de tesorería.

En el departamento de verificación se identifica que el reporte de factura es enviado correctamente en el archivo Excel, los administradores mencionan que esta información es correcta.

En los ítem 13 y 14, con base a las respuestas dadas por los administradores se pudo concluir que los reportes de facturación recibida por ellos, son revisados y asentados el mismo día, cuando no presentan ningún error; Lo que ellos no cumplen es enviar los comprobantes de este asiento a la oficina de verificación, su excusa o respuesta es que, al tener tanto volumen de información en las joyerías, les queda imposible realizar la función en la fecha que se tiene establecida.

Por parte de la oficina de verificación informan que no todos los administradores cumplen con el tiempo establecido por el instructivo y menos que enviar la información correcta ya que llegan correos incompletos y se deben comunicar con los administradores nuevamente, generando retrocesos en varios departamentos.

### 4.3. Objetivo N<sup>o</sup>3

A medida que se va implementando el proceso de investigación surgen propuestas de mejoras para las actividades contenidas en el manejo de la tesorería de la sociedad comercial del Darién, las cuales son de gran ayuda para capacitar todo el personal (administradores), Algunas propuestas como lo son:

- Capacitaciones didácticas con los administradores para que logren comprender de una forma más fácil las funciones que se le encargan a cada uno.
- Pruebas piloto inicialmente de dos meses sobre como facturar los artículos de la joyería y la información que envía el área de tesorería, con el fin de mitigar errores presentados por malos asientos y malos cálculos aplicados.
- Que tengan presente que cada factura que reporta tesorería, el administrador debe realizar el respectivo asiento en el sistema Swat el cual es utilizado en cada una de las joyerías de la sociedad comercial del Darién para llevar un control.
- Realizar suspensión o llamados de atención al personal si no cumplen con las indicaciones pactadas de las capacitaciones. Ya que para esto se debe tener en cuenta que cada vez que se realice una capacitación se firmara en un acta lo pactado.
- Tener en cuenta que el plazo máximo para asentar las facturas es de dos días donde la información tiene que ser asentada en el software y enviada al correo de la oficina de verificación donde se realiza una verificación de relación de facturas adjuntas en el correo. Es compleja esta información para los administradores ya que no cumplen con este proceso, se necesita de mucha más capacitación donde les quede más claro la metodología y el proceso a realizar.

Tabla 4- Matriz de Análisis

Matriz de Análisis							
Nº	Pregunta de investigación	Objetivo	Cumplimiento	Ventajas	Desventajas	Evidencias	Aspectos a mejorar
1	Conoce el instructivo generado por la tesorería para el asiento de facturas y reporte de comprobantes	Identificar si el administrador tiene conocimiento del instructivo generado para el buen asiento de las facturas	Se evidencia que el administrador tiene conocimiento del instructivo mencionado, ya que en el momento de creación e implementación del instructivo se les realizó una capacitación a los jefes de zona y estos a los respectivos administradores de la zona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El instructivo se crea con El fin de asentar la información a tiempo y correctamente</li> <li>• Evitar atrasos de la información y fallas en el sistema</li> <li>• Evidenciar cumplimiento de las tareas de los administradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplimiento</li> <li>• Mal capacitación</li> <li>• No acatar normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se asienta la información</li> <li>• Retrocesos en el software</li> <li>• Información asentada con errores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear actas donde quede establecido la fecha de la capacitación y el buen entendimiento de este.</li> <li>• El jefe de zona debe de estar más pendiente de la información asentada</li> </ul>
2	Recibió capacitación para la correcta comprensión del Instructivo	Evaluar si los administradores con la capacitación les queda clara la forma de realizar el asiento de facturas enviado por la tesorería	Se ve reflejado que algunos administradores acataron bien la información, pero les quedan dudas que no se atreven a solucionar con el jefe de zona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No quedar con dudas</li> <li>• Realizar bien el asiento de las facturas</li> <li>• No retrocesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplimiento</li> <li>• Mal capacitación</li> <li>• Retrocesos</li> <li>• Dudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se asienta la información</li> <li>• Retrocesos en el software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar la forma de capacitar para mejorar el entendimiento del instructivo</li> <li>• Más apoyo cuando se tienen dudas</li> <li>• Verificar si el administrador entendió la capacitación</li> </ul>

3	Verificar la información enviada desde el departamento de tesorería	La tesorería envía la información de todas las sociedades, los jefes de zona y administradores deben de verificar que el reporte si diga la sociedad y la joyería correcta	Es lo principal que se debe de hacer cuando llega la información, su cumplimiento es esencial para realizar todo el proceso correcto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asentar la información sin errores</li> <li>• Cumplir con los objetivos propuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asentar la información de otra sociedad</li> <li>• No asentar lo correcto</li> </ul>	Se identifica que lo reportado no pertenece a la joyería o sociedad	Ser conscientes de lo que estén facturando este correcto y pertenezca a la joyería o zona
4	Valida la información antes de ser asentada en el software	Validar la información reportada, ver si esta correcta la joyería y la sociedad, las retenciones, proveedores y Valores	Todo esto se ve identificado en el momento que la oficina de verificaciones revisa la información, el cumplimiento se ve reflejado en el asiento de las facturas correctamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asentar la información sin errores</li> <li>• Cumplir con los objetivos propuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplimiento</li> <li>• Mal capacitación</li> <li>• No acatar normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se asienta la información</li> <li>• El comprobante llega con error</li> <li>• Anulación del Asiento</li> </ul>	Tener esto siempre pendiente va a mejorar rápidamente la forma de asentar y que todo quede correcta
5	Conoce las bases para aplicar las respectivas retenciones de acuerdo a lo facturado	Tener conocimiento de las bases para aplicar la retención de las facturas, ya que los servicios y compras tienen distintos porcentajes y se debe de asentar correctamente en el sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tesorería debe de enviar correctamente el valor de los servicios facturados y la retención aplicada</li> <li>• El administrador debe de corroborar la información nuevamente para evitar novedades en el asiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asentar la información sin errores</li> <li>• Doble revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrocesos de la información</li> <li>• Demoras en la revisión</li> <li>• Molestias entre departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El comprobante llega con error en la retención</li> <li>• No calcularon bien el porcentaje de retención</li> <li>• Anulación del Asiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe de ser esencial que las bases de retención estén correctas</li> <li>• La tesorería debe de tener también cuidado con la información enviada</li> </ul>

6	Cumple con el plazo para asentar las facturas	Las facturas al ser recibidas tienen 2 días de plazo para ser asentada en el software y enviada al correo de la oficina de verificación	Se identifica que si asientan a tiempo, pero se les olvida enviar el correo o de lo contrario no asienta ni envían	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los objetivos propuestos</li> <li>• Rapidez en el asiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrocesos de la información</li> <li>• Demoras en la revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No llega la información al correo</li> <li>• No se ve asentado en el software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe de zona debe de estar más pendiente de estos asientos</li> <li>• Los administradores deben de ser conscientes del cumplimiento de sus tareas</li> </ul>
7	Envía el correo a tiempo a la oficina de Verificaciones	La oficina de verificaciones debe de hacer la revisión de estos asientos generados mes por mes en los informes y re validar la información	Se identifica por medio del correo establecido para recibir esta información que la mayoría de las veces llega con retraso de 2 o más días o no llega, y se debe de llamar al jefe de zona o administrador para que se realice el proceso rápidamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar la información asentada rápidamente</li> <li>• Verificar si se asentó correctamente la información</li> <li>• Cumplir metas y tiempos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrocesos de la información</li> <li>• Demoras en la revisión</li> <li>• Molestias entre departamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas a Jefes de zona</li> <li>• Chat de WhatsApp</li> <li>• Correos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura asentada, Factura enviada</li> <li>• Disminución de tiempos</li> <li>• Cumplir los objetivos establecidos en el instructivo</li> </ul>

*Nota: Creación propia*



## 5. CONCLUSIONES

- Los instructivos sirven para establecer un lenguaje común para todas las joyerías donde se asienten los movimientos al pie de la letra, con unas características específicas y que cada uno de los administradores cumpla con los requisitos plasmados en el instructivo enviado.
- El instructivo creado por la tesorería de AYNN está diseñado correctamente, ya que cuenta con objetivos y pasos de cómo se debe de implementar de forma correcta para evitar novedades, es de fácil entendimiento para su personal.
- El instructivo de asiento de facturas y reporte de comprobantes tiene la finalidad de identificar las falencias por parte de la tesorería de AYNN y de los administradores de las distintas joyerías, con la información recolectada se identificó que las dos áreas presentan alguna falencias en el proceso.
- Se logró evidenciar que lo más importante es la buena capacitación, donde el personal debe de quedar empapado de toda la información y resolver las dudas en el momento, no dejar que se cometan errores y generar reprocesos en la información.
- En el proceso de investigación se propusieron mejoras para las actividades con el fin de que el instructivo sea de fácil entendimiento para todo el personal y así mitigar los errores presentados por malos asientos y malos cálculos aplicados.
- Se recomienda que el jefe de zona y sus administradores deben de tener muy buena comunicación y buen trabajo en equipo, para trabajar correctamente y poder solucionar las novedades rápidamente.



- Se debe de generar medida de corrección que beneficien a la joyería como a sus empleados evitando reproceso, donde se necesitan de mucha más capacitación donde les quede más clara la metodología y los procesos a realizar



## 6. RECOMENDACIONES

La sociedad comercial del Darién tiene como desafío la mejora continua de sus asientos contables y financieros, con relación a esto el instructivo de asiento de facturas y reporte de comprobantes tiene como finalidad mitigar todos los errores y malos asientos que se presentan día a día en las joyerías.

Con la información recolectada se recomienda efectuar una capacitación inicial, donde se socialicen todos los pasos del instructivo, se realice práctica y quede acta de dicha capacitación.

Tener un tiempo mínimo establecido para poder tener un margen de error en el asiento de las facturas reportadas por la tesorería

El jefe del área de tesorería también debe tener en cuenta revisar periódicamente la información que envían sus auxiliares a las distintas joyerías porque desde esta área se presentan falencias.

Realizar suspensión o llamados de atención al personal si no cumple con las indicaciones pactadas de las capacitaciones.

## 7. REFERENCIAS

- Barbieri, C. E. (s.f.). *Universidad Nacional del Nordeste* . Obtenido de <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>
- Bermúdez, J. M. (2011). Revisoria Fiscal Una garantía para la empresa, la sociedad y el estado . *Ecoediciones*, 13 .
- Ceja, G. G. (1997 ). Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>
- Colmenares, A. M. (2012). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios*, 105-106.
- Estupiñan, R. (2015). Control Interno y Fraudes. En R. Estupiñan. ECOE EDICIONES .
- Fonseca. (07 de 03 de 2010). *HERRAmIENTa INTEgRaDa DE CONTROI INTERNO y aDmINIsTRaDOR DE RIEsgOs, ENmaRCaDa EN uN buEN gObIERNO CORPORaTivo PaRa PEqueÑas y mEDlANas EmPREsas EN COIOmbLa*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11269/1/TESIS%20FINAL%20CUSME-VALENZUEL-ROMERO.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torrez, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En R. Hernandez Sampieri , & C. P. Mendoza Torrez , *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pág. 10). Mexico.
- Kell Zeigler, W. (22 de 04 de 1998). <https://www.researchgate.net>. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326211298\\_CONCEPTOS\\_BASICOS\\_DE\\_AUDITORIA](https://www.researchgate.net/publication/326211298_CONCEPTOS_BASICOS_DE_AUDITORIA)
- Kell Zeigler, W. (14 de 04 de 1998). *researchgate*. Obtenido de [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net): [https://www.researchgate.net/publication/326211298\\_CONCEPTOS\\_BASICOS\\_DE\\_AUDITORIA](https://www.researchgate.net/publication/326211298_CONCEPTOS_BASICOS_DE_AUDITORIA)
- López, T. &. (13 de 08 de 2012). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/tesoreria-organizaciones-publicas.html>
- Mantilla. (04 de 06 de 2005). *gestiopolis*.
- Mendez, C. E. (2001). En C. E. Mendez, *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación* (pág. 111). Bogota, Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Mendoza, H. S. (2008). Metodología de la investigación . En *Metodología de la investigación* .

Mendoza, H. S. (2008). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION sexta edicion*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

*Metodologia de la Investigación* . (14 de 07 de 2010). Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html#:~:text=POBLACI%C3%93N%20%2D%20es%20el%20conjunto%20total,seleccionarse%20la%20poblaci%C3%B3n%20bajo%20estudio>.

UNAM, S. U. (30 de 11 de 2006). Obtenido de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

Velozo, Z. (02 de Marzo de 2012). *repositoriouna.edu*. Obtenido de [www.respositorio.edu.pe/bittream](http://www.respositorio.edu.pe/bittream)

zuleta, s. (2008).